

## 上海首支社区助医志愿者服务队热心为居民服务已10年

# 3200余件医患“小摩擦”被化解



### 创新 社会治理

上海首支社区助医志愿者服务队——静安区彭浦新村街道社区助医志愿者服务队，在市北医院开展为民服务已走过10年历程。他们是医患沟通的“润滑剂”，负面情绪的“回收箱”。据不完全统计，他们不仅热心为患者服务，还向医院提出改善医疗服务和环境的意见建议500余条，先后化解医院各种“鸡毛蒜皮”式的医患小摩擦、小纠纷3200多起，把医患矛盾消灭于萌芽状态。

#### 导医敬老一路陪伴

市北医院党总支书记张鵬坦言，2011年6月，市北医院新的医疗综合大楼启用，就医环境和现代化的设备给患者带来新体验，但仍有些患者还是习惯过去医院的就

诊模式，特别是有些上了年纪或不识字的老年患者，就像“刘姥姥进了大观园”。

为更好服务老年病人，医院和彭浦新村街道合作，在社区招募28位有爱心、社会经验丰富的居民组成助医志愿者服务队。经培训后，队员们穿上橙红马甲，面带微笑，在市北医院门诊大厅、电梯口、挂号取药窗口和输液室等，主动为患者提供服务，他们为来院就诊的患者指引路线，时而主动上前搀扶行动不便的患者，时而帮患者挂号、付费、取药，一路引导陪伴。

一次，助医志愿者周文秀看到一名70岁男性病人打吊针时，嘴里不断埋怨“又是吊针，又是吃药，毛病怎么还不好，搞什么啊！”，他正打算去找医生“理论理论”。周文秀在一旁对他说：“这位爷叔，依不要急啊，病好要有个过程的，这里药才刚刚用进去，哪有那么快就好的，听我的，我在这里看得多了，至少先耐心把医生开

给你的药都用完了再说，回去多喝水、多休息，慢慢就会好的。”病人听周文秀讲得真诚，也有道理，就打消了“闹一闹”的念头。一个星期后，周文秀在医院又见到了这名患者，他主动上前与周文秀打招呼：“阿妹，我的毛病已经好了，你说得有道理，我当时是因为人不舒服，所以有点着急了。谢谢依……”

#### “术前陪护”安抚情绪

除了在门诊急症配备足够的导医志愿者外，医院把服务范围从门诊扩大到手术室、眼科、康复科、血透室和肿瘤科等科室，先后开展控烟、术前陪护、助聋门诊、眼科“光明伴”、儿科“绘天地”、康复“助你行”等志愿者服务项目，从原来1个项目28人，到现在9个项目160多名助医志愿者。

面对手术治疗，超九成患者存在恐惧心理。医院推出“术前陪护”志愿服务项目。当时

有5年助医志愿者经验的孙玲妹，被优先选拔安排在手术室当术前陪护志愿者。患者等待手术过程中，孙玲妹一直陪护在患者左右，与其聊天拉家常，或选择一些患者喜欢的歌曲放给他们听，或心理安慰……不仅有效分散了患者注意力，安抚了他们惶恐不安的心理，缓解了紧张和焦虑的情绪，对手术顺利进行和日后治疗都非常有利。后来，孙玲妹还被评为了第三届“静安最美志愿者”。

近6年，“术前陪护”志愿者先后陪护手术患者1万余人。从术后综合评估调查中发现，接受“术前陪护”后，患者手术期间焦虑情绪、对术后治疗的依从性和服务满意度等都有明显改善。“术前陪护志愿服务”这一温馨、人性化服务新举措，不仅深受患者、家属和医护人员的好评和肯定，还荣获上海市卫生计生系统创新性志愿服务项目。

特约通讯员 喻文龙 本报记者 江跃中



## 虹梅树屋有望发“新芽”

### 小区 新事

本报讯（记者 袁玮）坐落于徐汇区虹梅街道桂林路上的一幢玻璃房子，由于其颇具特色的建筑风格，被市民称为“树屋”。树屋将于近期启动功能更新，以顺应“15分钟社区生活圈”的打造（见图）。树屋首展“说园——江南园林文化特展”日前开幕，本次文化特展以中国园林泰斗陈从周先生的专著书名立题，邀王伟强、沈烈毅、郑培光三位艺术家展示中国江南园林之美，在现今生态文明的大背景下，重温经典，体会人与自然和谐共生的相处之道。

树屋毗邻轨道交通9号线桂林路站，整个建筑由四座独立的悬浮体串联而成，几棵原生的香樟树被很好地保留，通过巧妙的设计穿插于整个建筑当中，与建筑自然地融为一体，曾一度成为该区域一道靓丽的风景线。由于历史等多方面原因，树屋长期以来基本处于封闭状态，仅作为法律援助办公之用，未能有效利用其建筑特色及区位优势，充分发挥和塑造其更大的社会价值和社会效应。

据悉，参照上海市“15分钟社区生活圈”规划指引，树屋将于近期有计划地启动功能更新工作。作为街道桂林路慢行步道贯通的重要节点之一，由上海现代城市更新研究院配合虹梅街道，将树屋作为整个产业园区以及周边众多生活社区的文化配套设施，通过专业的设计、策划、运营等，持续引入“15分钟社区生活圈”案例展厅、城市更新大师讲堂、FOTO艺术空间、社区创享驿站等新功能新业态，重新注入文化、艺术、会展、公益、社区等诸多丰富内涵，填补区域空白，使得“老树发新芽”，打造成为虹梅街道及漕河泾科技园区内一处文化新地标。

## 宜川戏曲节 居民“唱”了20年

本报讯（记者 江跃中）近日，以“戏曲之美庆华诞 国粹之韵在宜川”为主题的2021年上海市民文化节、普陀区“苏河水岸”文化旅游节暨第二十届宜川戏曲节，在宜川路街道社区文化活动中心举行。曾经3次被评为“上海民间文化艺术之乡”的宜川路街道，这“戏”“唱曲”，已有20年。

2002年，首届宜川社区戏曲节在平江路居民区拉开帷幕；2005年，宜川戏曲节被纳入

上海国际艺术节，2007年又被列入苏州河文化艺术节的重要活动。今年8月，宜川路街道第三次获得“上海民间文化艺术之乡”的荣誉。街道先后与上海京、越、沪、淮、昆5大院团及辖区学校共同创建成立了5大艺校，并成立了梁伟平戏剧工作室、戏曲名家工作室。社区的22支戏剧（戏曲）文艺团队拥有成员近万人，他们常年活跃在社区，为居民带来演出3300余场，观众达90多万人次。

## FIS 上海徐泾西园 敬告客户

根据上海市2021年冬至祭扫工作专题会议的要求，现将我园冬至期间服务保障工作的相关事项公告如下：

- 一、请微信关注“上海徐泾西园服务号”查阅冬至服务内容和具体操作步骤。
- 二、“预约祭扫”自12月10日上午8时开启：12月18日、19日、20日、21日7:00-16:00的“预约祭扫”通道，以上四天须通过“西园服务号”提前网上预约。同时针对不会使用智能设备网上预约的老年人群提供电话预约祭扫服务（预约电话：021-59760425）。
- 三、预约安葬请提前3天来园或电话登记预约。
- 四、我园实行无烟祭扫，园区内禁止焚烧锡箔、纸扎等物品，禁止燃放鞭炮。

#### 重要提示：

- 一、根据上海市2021年冬至祭扫工作专题会议的要求，冬至期间入园须出示预约凭证和绿色随申码，全程佩戴口罩，配合做好体温测量。如遇限流需要排队，请保持间距，耐心等待。
- 二、我园自有停车场已被征用，周边停车资源严重短缺，请尽量选择公共交通绿色出行。
- 三、随着地铁17号线的开通，蟠龙路站三号口距我园约1公里步行即达。原地铁2号线徐泾站的短驳车不再设立，请相互转告。

2021年12月

### 蔷薇花下

## 喂，你东西掉了！

11月2日傍晚，我像往常一样下班往地铁站走去。前面一对老夫妻：老爷爷坐在轮椅上，戴着黑帽子、黑眼镜，穿着皮鞋，老奶奶在后面推着他。看到这一幕不免有些温暖。但当我准备超过去往地铁站赶的时候，老爷爷右手一甩，一个带点火光的東西从我面前飘过，丢在了旁边的人行道上。我定睛一看，原来是没有抽完的半根香烟，还在燃着。看他那个潇洒娴熟的动作，想必也不是第一次了吧。丢了以后两个人再没有半点动作，推着轮椅径直往前去了。

我喊住他们：“喂，你的东西掉了。”“什么啊？”“你的素质！”

方鼎文 孙绍波 画



欢迎投稿>>>  
地址：威海路755号新民晚报政法部  
Email: dsxq@xmwb.com.cn



请扫二维码关注“上海徐泾西园服务号”

● 本服务号暂未设置人工客服  
如有疑问请拨打服务热线  
021-59763845、59760425咨询  
致电时间：8:30-15:30